

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΔΙΑΒΙΒΑΣΗΣ ΕΝΤΟΛΩΝ ΜΕΣΩ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ PHONE BANKING**

Ημερομηνία :

Με την παρούσα επιβεβαιώνεται η συμφωνία μεταξύ της εταιρείας με την επωνυμία «ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.» (η Τράπεζα) και του/της ..... , με όνομα πατρός ..... , ΑΔΤ..... , ΑΦΜ..... , διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ..... , (στο εξής: ο «Πελάτης») αναφορικά με τη διαβίβαση μέσω τηλεφώνου εντολών σχετιζόμενων με τους χρηματικούς λογαριασμούς του Πελάτη στην Τράπεζα, όπως οι εντολές αυτές εμφανίζονται αναλυτικά στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, ενδεικτικά, περί κίνησης των τηρουμένων στην Τράπεζα τραπεζικών λογαριασμών του Πελάτη, διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών κ.ο.κ. (οι «Εντολές»).

Η χρήση του τηλεφώνου για τη διαβίβαση Εντολών σχετικά με τους χρηματικούς λογαριασμούς του Πελάτη που τηρούνται στην Τράπεζα («Υπηρεσία Phone Banking» ή «Υπηρεσία»), ενέχει κίνδυνο σφαλμάτων, βλάβης και δόλιων ενεργειών, καθώς και παραβίασης της ασφάλειας και του απορρήτου των συναλλαγών. Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται και αναγνωρίζει ότι η Υπηρεσία Phone Banking , παρέχεται σε αυτόν με την χρήση τεχνολογικών μεθόδων και υποδομών οι οποίες είναι συνεχώς εξελισσόμενες, υποκείμενες σε μεταβολές και προσθήκες και ότι η Τράπεζα δικαιούται να μεταβάλλει τα στοιχεία και παραμέτρους της παρεχόμενης Υπηρεσίας, όπως ενδεικτικά τον αριθμό και το είδος των εκτελούμενων συναλλαγών, καθώς και τις μεθόδους και συστήματα αναγνώρισης ή πιστοποίησης της ταυτότητας του χρήστη.

Δεδομένου ότι ο Πελάτης επιθυμεί να χορηγεί Εντολές προς την Τράπεζα χρησιμοποιώντας το τηλέφωνο, αποδέχεται και αναλαμβάνει εξ ολοκλήρου τους πιο πάνω κινδύνους, επιπλέον δε υπεύθυνα δηλώνει προς την Τράπεζα και αποδέχεται τα ακόλουθα:

1. Ο Πελάτης, έχοντας πλήρη επίγνωση των κινδύνων που απορρέουν από τη χρήση του τηλεφώνου ως μέσου διαβίβασης των Εντολών, εξουσιοδοτεί την Τράπεζα να εκτελεί τις Εντολές που λαμβάνει στο όνομά του με αυτό το μέσο επικοινωνίας. Δηλώνει δε και αποδέχεται ότι θα αποζημιώνει την Τράπεζα για κάθε κόστος, απαίτηση, απώλεια, ζημία και έξοδα που τυχόν αυτή υποστεί από την εκτέλεση Εντολών που διαβιβάστηκαν με αυτό τον τρόπο. Η Τράπεζα ευθύνεται έναντι του Πελάτη σε περίπτωση συνδρομής νομίμου λόγου ευθύνης μόνο για δόλο ή βαρεία αμέλεια. Συμφωνείται δε ρητά ότι η Τράπεζα δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία προκληθεί στον Πελάτη σε περίπτωση που η Εντολή δοθεί από τρίτο πρόσωπο το οποίο τελούσε εν γνώσει των στοιχείων που απαιτούνται για την επαλήθευση της ταυτότητας του Πελάτη, λόγω π.χ εξουσιοδότησης του τρίτου προσώπου από τον Πελάτη ή λόγω υπαίτιας ή ανυπαίτιας διαρροής του Κωδικού Χρήστη (User Name) ή/και του Κωδικού Πρόσβασης (Password) του Πελάτη. Η Τράπεζα σε καμία περίπτωση και για οποιοδήποτε λόγο δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημία του Πελάτη που προκύπτει από εσφαλμένη χρήση της Υπηρεσίας Phone Banking από τον Πελάτη. Η Τράπεζα δεν ελέγχει ούτε ευθύνεται έναντι του Πελάτη ή οποιουδήποτε τρίτου, για τυχόν λάθη ή ανακρίβειες στα δεδομένα ή στα στοιχεία των Εντολών που διαβιβάζει ο Πελάτης στην Τράπεζα μέσω τηλεφώνου. Επίσης, η Τράπεζα δεν ευθύνεται για καθυστερήσεις στην εκτέλεση Εντολών μεταφοράς κεφαλαίων, παρότι έχει προβεί στις κατά την κρίση της ενδεδειγμένες ενέργειες, ούτε για πράξεις ή παραλείψεις τρίτων, ούτε σε περιπτώσεις ύπαρξης λόγων ανωτέρας βίας. Η ευθύνη της Τράπεζας σε καμία περίπτωση δεν περιλαμβάνει την αποκατάσταση αποθετικής ζημίας.
2. Η πρόσβαση από τον Πελάτη στην Υπηρεσία Phone Banking επιτυγχάνεται με τη συνδυασμένη χρήση του Κωδικού Χρήστη (User Name) και του Κωδικού Πρόσβασης (Password). Ειδικότερα, ο Πελάτης που επιθυμεί να πραγματοποιήσει συναλλαγή μέσω τηλεφώνου καλεί την Τράπεζα στο υποδειχθέν από αυτή τηλέφωνο και συνδέεται με το αυτόματο μηχανήμα IVR (Interactive Voice Response), το οποίο, μέσω προφορικών Εντολών από τον ίδιο τον Πελάτη, του επιτρέπει, αναφέροντας τον Κωδικό Χρήστη (User Name) που του έχει χορηγηθεί από την Τράπεζα και τον Κωδικό Πρόσβασης (Password), να πραγματοποιεί συναλλαγές, να διαβιβάζει Εντολές και να λαμβάνει πληροφορίες. Οι αρμόδιοι υπάλληλοι της Τράπεζας που δέχονται τηλεφωνική κλήση του Πελάτη, έχουν το δικαίωμα (αλλά όχι και την υποχρέωση) να ζητούν και άλλα στοιχεία που κρίνονται απαραίτητα για την επαλήθευση της ταυτότητας του Πελάτη και δύνανται κατά την κρίση τους να μην εκτελέσουν Εντολές εφόσον διατηρούν οποιεσδήποτε αμφιβολίες, ενδεικτικά ως προς τη γνησιότητα των Εντολών.
3. Ο Πελάτης οφείλει να τηρεί μυστικό τον Κωδικό Χρήστη (User Name) και τον Κωδικό Πρόσβασης (Password), καθώς η χρήση τους από τρίτο πρόσωπο μπορεί να οδηγήσει σε εκτέλεση πράξεων για τις οποίες η Τράπεζα δεν φέρει ευθύνη. Σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή κατ' άλλο τρόπο διαρροής των στοιχείων εισόδου στην Υπηρεσία, ο Πελάτης οφείλει να επικοινωνεί άμεσα με το κατάστημα της Τράπεζας, προκειμένου να ζητήσει την επανέκδοση των κωδικών του.
4. Η Τράπεζα, προς απόδειξη του περιεχομένου των Εντολών και γενικά των συμφωνιών με τον Πελάτη, δύναται να προβαίνει σε μαγνητοφώνηση των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων. Οι μαγνητοταινίες που καταγράφουν τις τηλεφωνικές Εντολές του Πελάτη συμφωνείται ότι αποτελούν πλήρη απόδειξη έναντι του Πελάτη για την Εντολή του προς την Τράπεζα και το περιεχόμενό της και για κάθε ειδική συμφωνία μεταξύ Τράπεζας και Πελάτη, μη επιτρεπόμενου άλλου αποδεικτικού μέσου και ιδίως μαρτύρων.
5. Η Τράπεζα ανακοινώνει στον Πελάτη τις ώρες, ημέρες και τους αριθμούς τηλεφωνικής κλήσης για την πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών μέσω της Υπηρεσίας Phone Banking με κάθε πρόσφορο τρόπο. Η

Τράπεζα δικαιούται να θέτει κάθε φορά ανώτατο ποσοτικό όριο, είτε ανά πράξη, είτε και για το σύνολο των πράξεων μέσα σε μια μέρα και δικαιούται να μεταβάλλει οποτεδήποτε κατά την κρίση της, το ως άνω ποσοτικό όριο. Κάθε επανάληψη διαβίβασης της Εντολής θα θεωρείται ως νέα Εντολή του Πελάτη και θα εκτελείται εκ νέου από την Τράπεζα.

6. Η συσκευή του τηλεφώνου μέσω του οποίου διαβιβάζεται η Εντολή οφείλει να βρίσκεται υπό τον απόλυτο έλεγχο του Πελάτη. Ο Πελάτης θα φροντίζει να βρίσκεται υπό τον απόλυτο έλεγχό του και η ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail) που αναγράφεται ανωτέρω στην οποία συμφωνείται να του αποστέλλεται ο αρχικός Προσωρινός Κωδικός Πρόσβασης ή τυχόν νέος Προσωρινός Κωδικός που θα αιτηθεί λόγω απώλειας.
7. Ο Πελάτης μέσω της Υπηρεσίας Phone Banking μπορεί να λαμβάνει πληροφορίες για υφιστάμενες κατά το χρόνο αιτήσεώς του και μεταγενέστερες του χρόνου αιτήσεώς του υπηρεσίες και προϊόντα της Τράπεζας και να διενεργεί ορισμένες συναλλαγές. Ο πλήρης κατάλογος των προσφερόμενων συναλλαγών και τα ποσοτικά όρια αυτών είναι διαθέσιμα και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας [www.ibg.gr](http://www.ibg.gr). Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, δύναται να διαβιβάζονται και να εκτελούνται τα κατωτέρω είδη Εντολών :
  - i. μεταφορά μεταξύ των τηρουμένων στην Τράπεζα λογαριασμών του Πελάτη, ή και σε άλλα Πιστωτικά Ιδρύματα
  - ii. μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμό τρίτου δικαιούχου τηρούμενου στη Τράπεζα ή και σε άλλα Πιστωτικά Ιδρύματα
  - iii. άνοιγμα και διαχείριση προθεσμιακών καταθέσεων
  - iv. πληροφορίες για το υπόλοιπο και την κίνηση του τραπεζικού του λογαριασμού.Η Τράπεζα θα ενημερώνει την ιστοσελίδα της [www.ibg.gr](http://www.ibg.gr) για κάθε μεταβολή των ορίων συναλλαγών, καθώς και των παρεχομένων υπηρεσιών μέσω της Υπηρεσίας Phone Banking, εκτός εάν πρόκειται για έκτακτες περιπτώσεις όπου οι περιορισμοί/αλλαγές επιβάλλονται από θεσμικές αρχές και ανακοινώνονται από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης.
8. Η δυνατότητα διαβίβασης Εντολών μέσω της Υπηρεσίας Phone Banking εκ μέρους του Πελάτη, προσφέρεται ως εναλλακτικός τρόπος εκτέλεσης των συναλλαγών για διευκόλυνση του πελάτη και ισχύει παράλληλα προς τους λοιπούς συμφωνημένους τρόπους διαβίβασης Εντολών του. Συμφωνείται μεταξύ της Τράπεζας και του Πελάτη ότι η Τράπεζα δικαιούται οποτεδήποτε και για οποιονδήποτε λόγο (π.χ. για λόγους ασφάλειας, αλλαγής διαδικασιών, θεσμικής εναρμόνισης κ.α.) να παύσει να δέχεται προς εκτέλεση Εντολές διαβιβαζόμενες κατά τα ανωτέρω γνωστοποιώντας εγγράφως ή/και προφορικώς αυτή την απόφασή της στον Πελάτη. Για την παροχή επιμέρους τραπεζικών υπηρεσιών, ο Πελάτης θα πρέπει να τηρεί τις εκάστοτε διαδικασίες της Τράπεζας και να έχει υπογράψει τις οικείες συμβάσεις, συμπληρώσει τα απαραίτητα έντυπα και προσκομίσει κάθε αναγκαίο έγγραφο.
9. Για την προσφερόμενη Υπηρεσία Phone Banking ισχύει το εκάστοτε ισχύον τιμολόγιο, το οποίο, μαζί με τις ώρες εξυπηρέτησης των Πελατών, είναι αναρτημένο και στην ιστοσελίδα της Τράπεζας, [www.ibg.gr](http://www.ibg.gr)

Για κάθε διαφορά ή αμφισβήτηση σχετική με τα συμφωνημένα κατά τα ανωτέρω αρμόδια θα είναι τα Δικαστήρια των Αθηνών, στην αποκλειστική δικαιοδοσία των οποίων υποβάλλονται τα μέρη.

Η παρούσα σύμβαση υπογράφεται σε δύο (2) πρωτότυπα και το κάθε συμβαλλόμενο μέρος λαμβάνει από ένα.

Για την ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.

Ο Πελάτης

(Εξουσιοδοτημένες Υπογραφές)

(Υπογραφή)